

# Catastrophes Naturelles et Désastres Causés par L'homme : Le Rôle de L'industrie de la Location



**L'industrie de la location d'équipement doit jouer un rôle prépondérant dans la reconstruction et la planification des activités faisant suite à une catastrophe naturelle ou à un désastre causé par l'activité humaine.**

## Introduction

La planification de la continuité des opérations et des mesures d'urgence devient prioritaire avec les coûts économiques et humains liés à la saison des ouragans 2005, que l'on commence à peine à réaliser. L'industrie de la location d'équipement doit jouer un rôle prépondérant dans la planification des activités et la récupération faisant suite à une catastrophe naturelle ou à un désastre causé par l'activité humaine. Les entités gouvernementales et entreprises de toutes tailles peuvent bénéficier de l'intégration, à leurs plans anticatastrophe, d'équipement de location et de fournitures pour entrepreneurs.

La saison des ouragans 2005 a exposé les limites d'une réaction après coup à un désastre dont, de toute évidence, l'industrie de la location ne peut se charger à elle seule. Cependant, l'industrie de la location doit poursuivre et même accroître ses efforts visant à être un élément important du mécanisme d'intervention d'urgence, pour des motifs altruistes et commerciaux. L'industrie de la location peut, jusqu'à un certain point, anticiper les besoins des clients dans des situations probables. Le client doit toutefois disposer de plans et de mesures d'urgence, pour permettre à l'industrie de la location d'inventorier, d'organiser et de livrer l'équipement et les fournitures pour entrepreneurs requis selon le type de désastre. United Rentals Inc. s'efforce de peaufiner ses processus de préparation aux situations d'urgence, d'assurer une sensibilisation à la nécessité de se préparer à l'avance et d'établir des partenariats avec les secouristes opérationnels, notamment la formation, la logistique et le déploiement – afin que nous puissions réagir aux circonstances imprévues.

Les ouragans et les situations d'urgence liées aux conditions météorologiques sont des événements prévisibles du point de vue statistique, mais leur importance et les régions touchées varient grandement d'une saison à l'autre. Cette prévisibilité permet la création et la maintenance d'un plan d'intervention en cas d'urgence par l'industrie de la location d'équipement (particulièrement pour les plus grosses entités) afin de réduire les coûts personnels et commerciaux des situations d'urgence.

Les tremblements de terre, glissements de terrain, feux de forêt et de broussailles, plus fréquents sur la côte Ouest, bien que moins prévisibles que la météo de la côte Est, sont suffisamment fréquents pour nécessiter la mise sur pied de plans anticatastrophe pour l'entreprise.

Le terrorisme ajoute une nouvelle dimension aux plans anticatastrophe et à la planification des secours, y compris le risque inconnu de contamination environnementale. Une portion importante de la planification, du prépositionnement de l'équipement et des fournitures pour entrepreneurs et de l'infrastructure des communications décrits dans le présent document sont applicables à la réaction des gouvernements et des entreprises aux actes terroristes, car ces événements exigent souvent de l'équipement de rechange/de location et des fournitures pour entrepreneurs pour restaurer les services essentiels et assurer la sécurité du grand public.

Habituellement, les tempêtes qui frappent le littoral est et la côte du golfe du Mexique entraînent l'interruption des services publics pour les entreprises et les consommateurs, ce qui les force à rechercher des sources d'énergie de remplacement. Les cas les plus fréquents à court terme sont les pannes



**Le Centre de service des comptes nationaux coordonne la distribution d'équipement, de fournitures et d'information jour et nuit.**

d'électricité, d'alimentation en eau ou des services téléphoniques à fil, et sont souvent plus une nuisance qu'un désastre. Néanmoins, même les pannes d'électricité de courte durée nuisent aux entreprises et causent de l'inconfort aux consommateurs. La préparation aux événements prévus peut être bénéfique pour toutes les personnes touchées, et avec les systèmes en place, l'industrie de la location est en mesure de réagir plus efficacement et rapidement aux catastrophes comme l'ouragan Katrina de 2005. L'examen minutieux des pannes potentielles de services requis, tout comme la préparation à ces pannes, crée une prophétie auto-accomplie – si vous êtes prêt, vous êtes prêt! L'incidence sur votre entreprise, vos employés et vos clients sera moindre. Par contre, si vous n'avez pas songé à ces éventualités, vous ne serez pas préparé et les répercussions seront plus graves. Voici un exemple : si vos installations se trouvent dans le sud-est, doivent-elles être câblées de manière à pouvoir accepter une alimentation par génératrice, même si une génératrice n'est pas installée de façon permanente sur place? Cette mesure de préparation simple et à faible coût pourrait vous faire gagner un temps précieux en cas de panne d'électricité dans vos bâtiments.

United Rentals a déterminé les meilleures pratiques et attribué des ressources pour réagir en cas d'urgence, à l'échelle nationale et locale. Notre Centre de services des comptes nationaux, à la fine pointe de la technologie, se situe au coeur de notre processus de réaction en cas d'urgence. Celui-ci se trouve à Shelton, au Connecticut et fonctionne 24 heures sur 24 avec des systèmes et un personnel récemment augmenté pour rendre l'intervention d'urgence de United Rentals encore plus efficace.

Par exemple, le personnel bilingue du centre de services coordonne les mouvements de l'équipement de location, des fournitures pour entrepreneurs et de l'information connexe, en plus d'assurer le suivi de la répartition et du contenu pour tous les articles en mouvement entre plus de 740 succursales United Rentals, entrepôts régionaux de fournitures pour entrepreneurs, fournisseurs et clients au moyen de l'Intranet de United Rentals – rendant ainsi la communication de masse disponible en temps réel. En cas de catastrophe majeure, la logistique entourant la distribution des bons produits à ceux qui en ont un urgent besoin est une priorité.

Sur le terrain, les succursales assurent la coordination inter-succursales et régionale par le biais d'une entente de téléconférence permanente. Les succursales locales s'assurent en premier lieu de leur propre capacité de fonctionnement. Elles évaluent ensuite rapidement les besoins locaux et fournissent les ressources requises aux communautés avoisinantes. En Amérique du Nord, les centres de distribution de fournitures pour entrepreneurs United Rentals maintiennent un inventaire suffisant pour assurer leurs principales activités et ajustent les niveaux de stock en prévision des tendances climatiques saisonnières, s'assurant ainsi de pouvoir réagir plus rapidement aux demandes des succursales et des clients.

D'une façon  
ou d'une autre,  
la plupart des  
désastres affectent  
les systèmes de  
transport terrestre.  
L'infrastructure  
doit être fermée  
et la circulation  
doit être  
réacheminée.

### Les Cinq Niveaux de la Hiérarchie des Besoins

*Dans le cadre de l'examen des besoins des municipalités, des services publics, des entreprises et des consommateurs en cas d'intervention d'urgence, United Rentals a élaboré une « hiérarchie des besoins » relativement à la réaction de l'industrie de la location face aux pannes, soit :*

**Niveau I – Protection des travailleurs.** Assurer la protection des travailleurs des services publics et de la construction et de ceux qui sont affectés aux secours. Les secouristes opérationnels doivent être protégés contre les blessures afin de ne pas augmenter le niveau de stress sur l'infrastructure de secours. Des fournitures de base pour entrepreneurs, notamment des casques de sécurité, des gants, des respirateurs et masques antipoussières, des lunettes de protection, des vêtements d'extérieur, des bottes, etc., sont requises. Les besoins individuels varient selon le type d'événement et le climat; les stocks peuvent être prépositionnés en fonction de la géographie et de la probabilité d'événements particuliers.

**Niveau II – Régulation de la circulation et transport.** La plupart des désastres affectent les systèmes de transport terrestre d'une façon plus ou moins importante. Les routes deviennent impraticables et de nouvelles routes doivent être créées, le transport ferroviaire et les autres infrastructures de transport doivent être interrompus, et la circulation doit être redirigée. Des technologies de régulation de la circulation, des panneaux et des barrières sont requis immédiatement pour bloquer l'accès aux endroits non sécuritaires et offrir des routes de rechange, dans la mesure du possible. Le transport des travailleurs jusqu'aux endroits touchés doit aussi être assuré, et en cas de catastrophe, il faut évacuer les citoyens. L'ouragan Katrina a constitué un cas extrême en matière de besoins de transport, avec des citoyens évacués vers des abris remplis à capacité, des denrées alimentaires et fournitures qui ne parvenaient pas aux régions sinistrées et des travailleurs et volontaires incapables de se rendre dans la plupart des endroits gravement touchés.

**Niveau III – Offrir du soutien, des fournitures pour entrepreneurs et des outils pour le secours et le sauvetage.** Avec des travailleurs bien équipés pour assurer le secours, le bouclage des régions urbaines et suburbaines touchées, le transport en vue de l'évacuation, des denrées alimentaires de secours et des travailleurs en place, les besoins du niveau suivant sont liés au soutien, aux fournitures pour les entrepreneurs et aux outils nécessaires pour équiper et nourrir les équipes de secours et de sauvetage. Des articles précis, dont des échelles, cordes, outils à main, bacs à ordures, essence et diesel, scies à chaîne, pompes, génératrices, dispositifs d'éclairage, appareils de chauffage portatifs, de l'eau, de la nourriture, des trousseaux de premiers soins, et plus, sont requis pour que les travailleurs puissent faire leur travail – et les articles requis varient grandement selon le type d'urgence à laquelle ils répondent.

Pour la plupart des catastrophes, ces articles ne se trouvent pas très loin mais doivent être transportés jusqu'aux travailleurs sur le site de manière organisée et être disponibles au besoin. L'ouragan Katrina a perturbé la chaîne de ravitaillement car il a fait des ravages sur une zone très vaste – et ses répercussions sur les organismes locaux et d'État étaient si importantes que ces derniers ont été incapables de réagir. Ce qui est intéressant, c'est que certaines parties (notamment des journalistes) ont été en mesure de traverser presque toute la New Orléans une fois que les digues ont lâché. Les véhicules des entreprises de location le pourraient donc aussi s'ils n'étaient pas touchés par le

En plus de tenir des produits en stocks et de s'approvisionner à l'avance pour devancer les besoins, l'industrie de la location doit parfaire sa chaîne d'approvisionnement.



désastre ou s'ils étaient transportés depuis des régions avoisinantes. Une lettre générale du Department of Homeland Security, de la FEMA, de la police d'État, des autorités militaires ou d'autres autorités permettrait aux véhicules des entreprises de location de fonctionner dans les zones sinistrées avec une liberté et une efficacité supérieures.

**Niveau IV – De l'équipement essentiel pour déplacer des montagnes et sauver des vies.** De l'équipement de construction, dont des bulldozers, camions à benne, chargeuses, chariots élévateurs à fourche tout terrain, génératrices, pompes, mâts d'éclairage et autres est requis pour faciliter les opérations de récupération et de sauvetage. En outre, des outils spécialisés, notamment des scies à chaîne avec lames à tranchant au diamant et des scies circulaires hydrauliques peuvent devoir être transportés par avion lorsqu'il y a un grand nombre de blessés. Certains besoins ne peuvent être prévus à l'avance, et les entreprises de location sont parmi les premières sollicitées pour fournir des articles « peu courants mais requis de toute urgence ». En plus de maintenir des stocks de biens d'équipement et de prépositionner des articles de tous genres avant qu'ils ne soient requis, l'industrie de la location doit gérer sa chaîne d'approvisionnement. Ses leaders doivent entretenir des relations avec un large éventail de fournisseurs potentiels, établir des sources de renseignements sur les fournisseurs et mettre en place des procédures permettant aux gestionnaires de procéder rapidement à des engagements financiers afin que les articles requis puissent être trouvés et livrés rapidement.

**Niveau V – Information.** Une fois encore, l'ouragan Katrina a été très révélateur. La détérioration des communications a nui aux premiers efforts de secours et de sauvetage de la FEMA. Le plus intéressant est que ce sont les blogs du grand public qui ont souvent fourni les meilleurs renseignements sur l'endroit où se trouvaient les gens, ce dont ils avaient besoin, quels quartiers étaient au sec ou inondés, et les gens dont la résidence était intacte ou dévastée. Pour l'industrie de la location, le fait de savoir quels stocks sont disponibles, ce qui est requis, et comment satisfaire rapidement les besoins de ressources est primordial. Par ailleurs, des procédures sont requises pour assurer des communications efficaces au sein des entreprises de location (entre le personnel, les succursales, les centres de distribution de fournitures pour entrepreneurs et le siège social) de même qu'avec les clients. Une base d'opérations, dotée d'un personnel expert et ouverte 24 heures sur 24, est essentielle pour comprendre la gravité et l'ampleur d'un désastre, recueillir les exigences de la clientèle et fournir de l'information sur les disponibilités et les livraisons. Dorénavant, la modélisation des désastres potentiels dans chaque région et les meilleures méthodes d'approvisionnement en biens et services requis permettront à l'industrie de la location, aux gouvernements et aux partenaires de l'industrie d'être plus efficaces dans la préparation et la réaction aux catastrophes.

**Il est très important de savoir quels produits sont disponibles, lesquels sont nécessaires, et comment satisfaire rapidement les besoins des clients.**

### **La Préparation aux Catastrophes et la Communauté**

Aux niveau local et régional, l'équipement de location et les fournitures pour entrepreneurs peuvent faire toute la différence entre une réplique coordonnée et rapide à une catastrophe, et un effort inefficace faisant courir un risque injustifié aux secouristes opérationnels tout en limitant l'efficacité des services de sauvetage et de restauration. En établissant des relations de travail avec les organisations, les services publics et les gouvernements qui gèrent l'action en cas de catastrophe, l'industrie de la location peut agir à titre de catalyseur de résultats supérieurs – souvent synonymes de vies sauvées.

United Rentals participe activement au processus de planification et aux opérations de rétablissement du courant de Florida Power & Light's (FPL). Chaque année, FPL effectue un « exercice d'essai de tempête » au cours duquel des milliers d'employés de FPL mettent en pratique les procédures et simulent le stress exercé sur les gens et sur l'infrastructure – et les communications avec United Rentals font partie intégrante de cette initiative. Selon Jaime C. Holland, spécialiste des approvisionnements au groupe FPL : « Il s'agit d'une relation opérationnelle qui revêt une importance particulière sur le plan stratégique. Nous avons certains besoins de soutien pour nos activités de construction et de maintenance, et en cas de désastre, la relation étroite que nous avons établie nous procure des avantages précieux. C'est lors de la récupération après une tempête que l'on apprécie vraiment la façon dont nous travaillons ensemble. »

Le lien commercial entre les sociétés repose sur deux fondements : les activités normales et les mesures en cas de tempête. Comme nous nous trouvons en Floride, les contrats de tempête sont utilisés fréquemment. « Nous avons choisi United Rentals pour satisfaire la plupart de nos besoins d'équipement de location pour les aires de transit, sinon tous, qui sont essentielles au rétablissement du courant. En cas de grosse tempête comme lors de l'ouragan Wilma, nous pouvons compter jusqu'à 20 aires de transit qui doivent être prêtes, dès que la tempête passe, à recevoir, approvisionner et soutenir chacune jusqu'à 800 camions, et qui doivent être rendues immédiatement sécuritaires et productives. Nous utilisons des dispositifs de signalisation pour identifier les sites pour les équipes, des chariots élévateurs à fourche et des transpalettes à main pour charger et décharger les camions, de même que des dispositifs d'éclairage et de signalisation, des génératrices et des clôtures pour rendre le site sécuritaire. Avant de recourir à United Rentals, nous devions faire appel à plusieurs fournisseurs pour répondre à nos exigences car aucun d'entre eux ne pouvait satisfaire la totalité de nos besoins. La portée et l'amplitude de United Rentals font toute une différence. En effet, la vitesse de réaction est essentielle pour le public, qui nous évalue d'après notre rapidité à rétablir le courant et à ramener les choses à la normale. »

United Rentals collabore étroitement avec le Tualatin Valley Fire & Rescue, en Oregon, en vue d'améliorer la capacité de ce service à réagir en cas d'accident, d'incendie et de catastrophe naturelle. L'amitié entre un directeur de succursale United Rentals et un employé des services communautaires s'est transformée en une relation symbiotique qui a amélioré la capacité de sauver des vies de TVF&R, tout en donnant lieu à une relation précieuse et permanente avec le client pour United Rentals.

Selon Mike Duyck, commandant du Tualatin Valley Fire & Rescue, « United Rentals a

**Les experts en planification d'urgence recommandent aux entreprises des régions sujettes aux catastrophes naturelles de toujours être en mesure de fonctionner de façon autosuffisante pendant au moins 14 jours.**

organisé des exercices de formation qui nous ont permis, au moyen d'essais et d'erreurs, de déterminer quels outils sont les plus pertinents pour les opérations de sauvetage courantes. Non seulement ce type d'exercice a-t-il influencé notre service, mais il a permis à l'industrie d'adopter les bons outils.

« Par exemple, une scie alternative SawzallMD peut être très utile pour la désincarcération des occupants d'un véhicule. La scie alternative de United Rentals est munie d'une lame robuste qui fonctionne bien et qui a tenu plus longtemps que les autres lames. D'autres services d'incendie commencent à l'utiliser, et il existe maintenant une version de lame pour les incendies et les sauvetages. Les scies à chaîne et scies circulaires avec lames à tranchant au diamant sont aussi très pratiques. Nous pouvons conserver un outil utilisé fréquemment, comme la scie à chaîne avec lames à tranchant au diamant, dans nos camions, et ainsi augmenter notre capacité lors des appels d'urgence à la succursale United Rentals pour apporter les articles requis sur les lieux. En fait, nous avons établi une liste d'équipement pour certains types de sites. Par exemple, si nous appelons United Rentals et demandons une « réserve d'équipement de maçonnerie », ils savent exactement quels outils, lames et fournitures pour entrepreneurs apporter sur les lieux. Nous leur donnons même accès à notre réseau d'émetteur-récepteur portatif NextelMD afin de pouvoir les joindre sur-le-champ.

Et même si notre but est de sauver des vies, cela aide également que United Rentals soit un fournisseur à faible coût qui nous transmet son pouvoir d'achat inégalé. De cette manière, nous savons que nous obtenons un excellent rapport qualité-prix et que nous utilisons les fonds des contribuables de manière judicieuse, » de conclure Duyck.

### **Planification de la Continuité des Opérations**

Les experts en planification d'urgence recommandent que les entreprises qui se trouvent dans des zones à risque se préparent à être auto-suffisantes pour au moins 14 jours – à la maison, cela signifie d'avoir de l'eau, des aliments en conserve et un certain contrôle sur la température. Pour les entreprises avec bureaux, un plan de site de rechange peut être nécessaire, où tous les services essentiels requis pour exploiter une entreprise sont recréés (téléphone, ordinateurs, Internet, etc.) Pour les entreprises se trouvant dans d'autres types d'endroits, la capacité de maintenir les activités peut dépendre de la production d'énergie de secours jusqu'à ce que les services publics soient restaurés. Les dommages aux installations peuvent nécessiter l'embauche d'entrepreneurs ayant eux-même besoin de fournitures pour entrepreneurs d'outils et de soutien de la part de l'industrie de la location. La clé de la poursuite des opérations en cas d'interruption prolongée des services publics et d'autres services est un bon plan de continuité des opérations – un plan auquel on peut accéder facilement et qu'on peut mettre rapidement en place, le cas échéant.

Les services publics régionaux et l'industrie de la location peuvent en faire plus en vue de réduire l'incidence des grosses tempêtes. Une possibilité est la création d'un parc de matériel collectif prévoyant le prépositionnement de camions, génératrices, scies à chaîne, systèmes de régulation de la circulation et plus – et leur déplacement dans les régions selon les besoins anticipés. La saison des ouragans s'étend du 1er juin au 30 novembre, et lorsqu'elle touche les États-Unis, cela se produit principalement dans les états de l'Atlantique centre, du sud-est et de la côte du golfe du Mexique. En hiver, le nord-est subit régulièrement des

Centre de service  
tél : 1 800 UR-RENTS

Ventes au gouvernement  
tél : 877 URI-4GOV

Réservations en ligne  
[unitedrentals.com](http://unitedrentals.com)

Siège social  
Five Greenwich Office Park  
Greenwich, CT 06831  
tél : 203 622-3131

pannes d'électricité liées aux tempêtes. Un accord de l'ACPC entre les services publics de ces régions, en collaboration avec l'industrie de la location, pourrait avoir une répercussion positive sur les délais de restauration en permettant de s'assurer que l'équipement requis se trouve à proximité et en quantité suffisante pour répondre à la demande.

Les facteurs externes influent aussi sur la capacité des gouvernements et de l'industrie de réagir en cas de désastre. Un bon exemple : l'approvisionnement en génératrices lors d'une catastrophe. La pression financière sur les fabricants visant la réduction des coûts signifie qu'il y a très peu de stocks excédentaires dans le système de distribution. Une demande imprévue découlant d'une catastrophe naturelle peut décimer les stocks d'équipement de location et de fournitures pour entrepreneurs requis. À la suite des ouragans de 2004, la FEMA a acheté 95 % des génératrices portatives de la Floride, rendant presque impossible pour les consommateurs d'en trouver sur le marché. Selon l'Associated Press, en 2005, les résidents des villes du Texas où l'on effectue du raffinage les plus frappées par l'ouragan Rita n'ont pu retourner à leur domicile en raison du danger associé aux rues remplies de débris, aux pannes de courant et à une pénurie de glace et de génératrices.

### L'industrie de la Location Fait Partie de la Solution

L'homme ne peut pas encore contrôler les systèmes météorologiques violents qui entraînent des difficultés économiques et matérielles, mais nous pouvons planifier en vue de réduire les effets des tempêtes sur nos villes, entreprises et résidences. Toutefois, grâce à sa capacité de planifier et de prépositionner les fournitures pour entrepreneurs et l'équipement requis, l'industrie de la location peut jouer un rôle unique dans la récupération après une catastrophe.

### Industrie et Marchés

Actuellement, la location d'outils et d'équipement est une industrie de 22 milliards de dollars en Amérique du Nord. Comme notre entreprise représente environ 12 % de ce marché, nous avons encore une grande part du marché à conquérir.

De plus, on estime que seulement 35 % de l'équipement de construction utilisé en Amérique du Nord est loué, comparativement au taux de 60 à 80 % qu'on observe outre-mer, où les marchés de location sont plus développés. Les experts de l'industrie de la location prévoient que cette dernière réalisera des revenus de 31 milliards de dollars et acquerra une part du marché de la construction de 50 % d'ici 2010, à condition que la construction privée non résidentielle reprenne de façon soutenue.

En tant que chef de file de l'industrie, United Rentals a la chance d'augmenter sa part du marché et de bénéficier de la croissance de la demande. Nos 13 500 employés sont au service de l'industrie de la construction, du secteur industriel, des services publics, des municipalités, des propriétaires, etc. Les entrepreneurs d'aujourd'hui recherchent des partenaires économiquement forts pour les aider à décrocher des contrats dans une industrie très concurrentielle. Pour maintenir notre avantage, il est absolument nécessaire que United Rentals continue d'offrir un bon rapport qualité-prix et un service fonctionnel à ses clients. Par exemple, comme la commodité devient un facteur de plus en plus important pour nos clients, notre réputation d'entreprise « multi-services » de location et de vente au détail d'équipement, de fournitures pour entrepreneurs, de services d'urgence, de formation et d'entretien est plus importante que jamais.